



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN
LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE
AMAZONAS 2018.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

LIZALIN KAREN MELENDEZ MUÑOZ

GLADIS MARINA ZELADA RAMOS

ASESOR:

MSc. Wilder Alvarado Castillo

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO– PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 8:00 horas del día 26 de marzo del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 0581-2019, de fecha 25 de marzo del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación del Trabajo de Investigación titulado: "CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS 2018", presentado por los egresados: MELENDEZ MUÑOZ LIZALIN KAREN Y ZELADA RAMOS GLADIS MARINA, con la finalidad de obtener el grado de BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : DR. MARCO ANTONIO CARRASCO CHÁVEZ

SECRETARIO (A) : DR. MARCELINO CALLAO ALARCON

VOCAL : MGTR. CECILIA EUZABETH REAÑO FLORES

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBAR POR UNANIMIDAD, Siendo las 9:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 26 de Marzo del 2019


DR. MARCO A. CARRASCO CHAVEZ
PRESIDENTE


DR. MARCELINO CALLAO ALARCON
SECRETARIO


MGTR. CECILIA E. REAÑO FLORES
VOCAL

DEDICATORIA

Con nuestro más afectuoso y sincero amor a nuestras familias por apoyarnos, comprendernos y ayudarnos a superarnos y como consecuencia de ello el logro de la meta trazada, ser profesionales.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la fortaleza de no desfallecer en el camino, a las personas valiosas que nos brindaron su apoyo incondicional en este proceso y por ser parte de nuestra vida profesional futura que ayudaron a forjar.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Lizalin Karen Melendez Muñoz**, con DNI N° **40179353** a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada para la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo 25 de Marzo de 2019.



.....
Lizalin Karen Melendez Muñoz
DNI N° 40179353

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gladis Marina Zelada Ramos, con DNI N° 33407148 a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada para la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo 25 de Marzo de 2019.


.....
Gladis Marina Zelada Ramos
DNI N° 33407148

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “*Clima y desempeño laboral en los trabajadores en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas 2018*”, con la finalidad de optar el grado de bachiller en: **ADMINISTRACIÓN**.

La investigación está dividida en tres capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la aproximación temática, trabajos previos, formulación del problema, justificación del estudio, marco metodológico (tipo de estudio y diseño de investigación), métodos de muestreo, rigor científico, análisis cualitativo de los datos.

II. DESARROLLO. En la presente investigación se analizan e interpretan los datos obtenidos de forma descriptiva explicativa, sobre los hechos observados durante la investigación.

III. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados; las conclusiones se tienen en cuenta las conclusiones y las deficiencias encontradas y que se requiere cambiar para mejorar el servicio en el área estudiada.

REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

ANEXOS

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vii
INDICE	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION.....	13
Realidad Problemática.....	13
1. Aproximación Temática.....	15
2. Formulación del Problema.....	19
3. Justificación.....	21
3.1. Relevancia Teórica.....	21
3.2. Relevancia Práctica.....	21
3.3. Relevancia Institucional.....	21
3.4. Relevancia del Autor.....	22
4. Marco Metodológico.....	22
5. Métodos de Muestreo.....	36
7. Análisis Cualitativo de los Datos	38
II. DESARROLLO	40
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
RECOMENDACIONES:.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	55
ANEXOS	57
ENCUESTA PARA EVALUAR CLIMA LABORAL	58
ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL.....	60
Acta de aprobación de originalidad	62
Autorización de publicación de tesis al repositorio	63
Autorización final de trabajo de investigación	65

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura 1. Nivel de Autorrealización.....	40
Figura 2. Nivel de involucramiento laboral	41
Figura 3. Nivel de supervisión	42
Figura 4. Nivel de comunicación	43
Figura 5. Nivel de condiciones laborales	44
Figura 6. Nivel de Satisfacción	45
Figura 7. Nivel de Comunicación	46
Figura 8. Nivel de Conocimiento	47
Figura 9. Nivel de Valores	48
Figura 10. Nivel de desempeño	49
Figura 11. Nivel de Capacitación.....	50
Figura 12. Nivel de Clima Laboral	51
Figura 13. Nivel de desempeño laboral	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Autorrealización	40
Tabla 2. Nivel de involucramiento laboral.....	41
Tabla 3. Nivel de supervision	42
Tabla 4. Nivel de Comunicación.....	43
Tabla 5. Nivel de condiciones laborales	44
Tabla 6. Nivel de Satisfacción	45
Tabla 7. Nivel de Comunicación.....	46
Tabla 8. Niveles de Conocimiento.....	47
Tabla 9. Nivel de valores	48
Tabla 10. Nivel de desempeño	49
Tabla 11. Nivel de capacitación.....	50
Tabla 12. Nivel de clima laboral	51
Tabla 13. Nivel desempeño laboral.....	52

RESUMEN

El trabajo de investigación titulada “Clima y Desempeño laboral en el personal en la Oficina de Logística del Gobierno Regional Amazonas 2018”, permitió determinar la relación que existe entre las variables clima laboral y desempeño laboral, se utilizó para tal fin, como instrumento que el cuestionario de tipo Likert que constaba de 50 ítems para clima laboral y una encuesta compuesta por de 38 ítems para la variable desempeño laboral, los cuales fueron aplicados a 46 trabajadores de la oficina de logística del Gobierno Regional Amazonas; los resultados midieron las dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales para la variable clima laboral y para el caso de desempeño las dimensiones: satisfacción, comunicación, conocimiento del cargo, valores, desempeño y capacitación.

Consecutivamente de la aplicación de los instrumentos y teniendo recogidos los datos se realizó el procesamiento de datos a través del software SPSS Statistics en su versión 24, en la que se estableció la relación del clima laboral y el desempeño laboral en el personal de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Amazonas, llegando a la conclusión que los colaboradores se desempeñan mejor, cuando perciben un ambiente laboral agradable y motivador.

El método empleado en la investigación tuvo como diseño no experimental cualitativo, de tipo Descriptivo-correlacional causal.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, motivación

ABSTRACT

The research work entitled "Climate and Work Performance in the personnel in the Logistics Office of the Amazonas Regional Government 2018", allowed to determine the relationship that exists between the variables work climate and work performance, was used for this purpose, as an instrument that the Likert type questionnaire that consisted of 50 items for work climate and a survey composed of 38 items for the variable work performance, which were applied to 46 workers of the logistics office of the Amazonas Regional Government; the results measured the dimensions: self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions for the variable work environment and for the performance case the dimensions: satisfaction, communication, knowledge of the position, values, performance and training.

Consecutively of the application of the instruments and having collected the data, the data processing was carried out through the software SPSS Statistics in its version 24, which established the relationship of work climate and job performance in the staff of the Logistics Office of the Amazon Regional Government, reaching the conclusion that employees perform better, when they perceive a pleasant and motivating work environment.

The method used in the research had a non-experimental qualitative design, of descriptive-correlational causal type.

Keywords: Labor climate, job performance, motivation.

I. INTRODUCCION.

Realidad Problemática.

En el panorama general de las organizaciones a nivel mundial se utiliza algún grado de “reconocimiento básico” al desempeño eficiente del trabajador, como beneficios médicos, horarios de trabajo flexible y bonos de productividad. La clave es tener en claro cuál es la importancia que le dan los trabajadores a estos incentivos o para ellos que podría ser lo más importante. En la actualidad el clima y el desempeño laboral cobran notoriedad en el mundo debido a la globalización y competitividad, en la que aspectos como el clima organizacional y desempeño laboral son factores que hacen posible la diferenciación de una organización frente a otra.

En el Perú se ha reconocido la importancia del clima laboral en la productividad de las instituciones, cuando existe un clima adecuado, los colaboradores se sienten más identificados con la empresa, y esto se refleja en una mayor calidad en los productos y servicios ofrecidos. Es entonces que, a partir de diagnósticos y estrategias adecuadas, es posible gestionar los recursos humanos de manera que sus actitudes y comportamientos construyan un ambiente favorable, sin embargo, aún existen instituciones que siguen aplicando modelos tradicionales en la gestión, originando un clima laboral desfavorable para el mejor desempeño de los trabajadores.

La realidad de las instituciones públicas del Estado, según diferentes estudios, son causas de desmotivación y la baja productividad de los colaboradores; esto se debe a las formas de ingreso a laborar de los trabajadores (en el periodo de gobierno, que basándose en relaciones amicales y/o políticas), lo que ocasiona incomodidad en el personal de planta que labora en dicha institución, adicional a ello se suma la desactualización de manuales de procedimientos adecuados al servicio ofrecido generando malestar en los servidores públicos por no tener claro la labor que desempeña en su institución.

El clima laboral, entendido como la percepción y valoración que tienen los colaboradores de la empresa en la que laboran, ha tomado importancia en los últimos años debido a una serie de problemas que se han suscitado a nivel empresarial, y que han llamado la atención sobre este campo, tales como: escasa comunicación entre el personal, alto nivel de ausentismo, escasa participación del personal, inestabilidad laboral, falta de compromiso, inadecuado plan de recompensas, entre otros.

De este modo, el clima laboral en las empresas puede ser bueno o malo y según Palma (2004) el clima laboral es "...la percepción que los colaboradores tienen de este", indica además que el clima laboral depende de cinco factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

El desempeño de las organizaciones es esencial para alcanzar los objetivos planeados y obtener, consecuentemente, el éxito de la visión empresarial, entendida ésta como la meta más alta de una organización.

Hoy en día, muchos de los resultados obtenidos por una organización en un momento dado, no son los inicialmente previstos, o la organización no tiene control sobre éstos, por ello el desempeño debe ser revisado con mayor atención en función de dimensionar cuáles son los resultados obtenidos por la dinámica de una organización.

En la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas, se observa que no se cuentan con los instrumentos fundamentales de organización como es el caso del Manual de Organización y Funciones (MOF) y si existen están desactualizados, como consecuencia parte de los trabajadores desarrollan funciones no contempladas en este manual y por tanto no remuneradas, adicionalmente el no contar con lineamientos claros de asignación de funciones genera una recarga laboral, originando "cuellos de botella" en la atención de los requerimientos, la mayoría de los trabajadores son contratados a pesar del tiempo que lleva laborando en la institución, por tanto sus derechos se ven mermados a no contar con un nombramiento por el tiempo de servicio,

adicionalmente los beneficios laborales no se aplican en todos los tipos de contrato, no existe una política de capacitación hacia los trabajadores para mejorar su desempeño.

Sin embargo, estas percepciones dependen de las actividades, interacciones y una serie de experiencias que cada miembro tenga con la institución. De ahí que el clima laboral refleje la interacción de las características personales y organizaciones.

Por ello, es que, se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer si se manifiesta alguna relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas.

1. Aproximación Temática

1.1. A nivel Internacional.

Carvajal (2013) en la tesis titulada: “Manual de procedimientos y su incidencia en el desempeño del personal en la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”, logró diseñar un manual de procedimientos, que sirva como pauta para mejorar la gestión en el desempeño del personal de la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. El tipo de la investigación fue exploratoria, técnica de observación y entrevista, el cual arribó a las conclusiones siguientes: El desempeño del personal no es el adecuado debido a la falta de conocimiento y preparación en el trabajo que realizan. No disponen de un manual de procedimientos donde se detallen las actividades referentes al área operativa. La calidad de servicios prestados no es satisfactoria debido a que los procesos necesitan ser cumplidos según los procedimientos establecidos que los integran. El desempeño del personal es limitado debido a la falta de conocimientos en los procedimientos integradores de los procesos. No existen indicadores que permitan medir el cumplimiento para mantener un control permanente del personal. La relación del antecedente con la investigación se refiere al desempeño del personal.

Malisa (2012), en su investigación: “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi”, logró identificar la incidencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la “Empresa de Energía Eléctrica Provincial Cotopaxi de la ciudad de Latacunga”, mediante un estudio exploratorio, descriptiva y relación de variables, el diseño de investigación fue de documental y de campo, concluyendo en: Que el clima laboral que prima en la empresa no es el más idóneo para mejorar el nivel de desempleo de los trabajadores; identifica que el recurso humano requiere de mayor motivación para desarrollar mejor desenvolvimiento. Determina que el clima laboral y el desempeño en los trabajadores están relacionados estrechamente por ello cuando uno de estas variables se modifica la otra variable también, por tanto, se debe cuidar significativamente éstos para alcanzar una adecuada calidad empresarial.

Arismendy y Santis (2011) en la tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral una Reflexión Cualitativa, en las Universidades del Departamento de la Guajira”, el objetivo del estudio fue identificar la relación que existe entre el clima organizacional y los factores que afectan positiva o negativamente el desempeño de los trabajadores de las instituciones de educación en el estado de Guajira. La investigación concluye que las condiciones físicas de los ambientes donde labora el personal o espacio físico es uno de los factores externos que tiene mayor incidencia en el desempeño laboral, mientras que, a nivel interno, la participación, el empowerment, la delegación de funciones y, los valores empresariales son los que más afectan el desempeño. En la “investigación se evidenció una relación positiva muy alta y significativa entre variables; el clima organización establecido por las universidades se relaciona altamente con el desempeño laboral de los empleados”. De acuerdo a la investigación presentada se puede definir que los trabajadores que perciben un buen clima laboral tienden a desempeñarse eficazmente en el ámbito laboral, por el contrario, aquellos trabajadores que sienten un clima laboral negativo tienden a desempeñarse en mejor nivel de rendimiento en el ámbito laboral.

1.2. A Nivel Nacional.

En su investigación Urcia (2016) identifica cuatro tipos de relaciones laborales que no contribuyen a mejorar el clima laboral, por cuanto el personal más antiguo o bajo modalidades de contrato permanente asumen posiciones de control en cada puesto de trabajo sobre aquellos que tienen modalidades de contrato temporal. Ello acentúa la “rivalidad” y aumenta el distanciamiento percibido en el clima laboral, generando desmotivación y bajos niveles de desempeño en el personal. El autor determina que se hace necesario una comunicación permanente con espacios y funciones bien definidos y un nivel de liderazgo adecuado para mejorar el clima laboral y mejorar los niveles de desempeño.

Meléndez (2015), en su investigación titulada: “Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el Periodo 2013-2014”, determinó la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Gerencia Administrativa y Financiera del Ministerio de Finanzas; basándose en la metodología de tipo explicativo propositivo. Concluye que la variable de clima laboral no influía en los resultados obtenidos por la institución por cuanto los indicadores de medición en cada área están bien definidos por las jefaturas, así como las funciones y el rol que cada trabajador le compete desarrollar de igual forma define “que no existen modelos estadísticos referentes a la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores”.

La tesis de Checa y Flores (2015) “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque - 2013”, determinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, el método de investigación fue descriptivo en su forma correlacional, el estudio concluye que en la institución objeto d estudio existe una débil correlación entre ambas variables, sin embargo se identifica que mientras se mejora el clima laboral en las áreas el desempeño de los trabajadores es mejor, de igual forma concluye que

los factores que inciden en el clima son indiferentes a ambos géneros tanto varones como mujeres. Los autores recomiendan que la municipalidad debe fomentar el mejoramiento del clima laboral a fin de que el nivel de desempeño de los trabajadores se incrementó, el cual redundará en el mejor servicio al ciudadano.

Alcántara (2015), en la Tesis titulada: “Estrategia integral de gestión de personas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad Zeus Security And Service SAC”; logró determinar que la Estrategia Integral de Gestión de Personas se relacionan sinérgicamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Zeus Security And Service SAC. El diseño fue Transaccional descriptivo correlacional, concluye que las diferentes estrategias de recursos humanos que aplica la empresa estudiada son coherentes con la visión estratégica de la empresa, la misma que promueve la capacitación constante de su personal, el conocimiento de directivas y reglamentos y programas de incentivos laborales. Todo ello se manifiesta en los resultados obtenidos, logrando el cumplimiento de los objetivos de la organización. En la encuesta aplicado arrojó que los trabajadores perciben un ambiente laboral favorable para el desarrollo de su trabajo.

Concluye además que el desempeño de los trabajadores es aceptable por cuanto tienen un compromiso con la empresa y asumen los objetivos asignados con responsabilidad, adicionalmente nos indica que la estrategia aplicada para la gestión del personal incide positivamente en el desempeño del trabajador triangulando para ello la cultura organizacional, la estructura y el control de la propia empresa, mejorando con ello la comunicación, el desempeño laboral y los indicadores de la organización.

1.3. A nivel local

En el ámbito local se observa que la institución cuenta con instrumentos propios que regulan el trabajo de cada trabajador como es el Manual de Organización y Funciones (MOF) el Reglamento interno de Trabajo y Directivas que se imparten desde la gerencia general sin embargo estos documentos

permanecen desactualizados, por tanto en varios casos, los trabajadores realizan funciones que no se encuentran contempladas en el Manual y por consiguiente no son remuneradas, de igual forma se puede apreciar la inexistencia de programas de capacitación así como de los indicadores básicos para evaluar la gestión de cada área, ello sumado a la desmotivación del personal e insatisfacción que genera el cambio o rotación de personal por cargos de confianza del gerente de turno, los cuales realizan por afinidad política o conveniencia, todo ello redundando en la desmotivación del personal y el bajo desempeño en cada una de sus funciones asignadas.

2. Formulación del Problema.

¿Cuál es la relación existente entre el Clima laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas en el año 2018?

Objetivos.

General.

Determinar la relación entre el Clima laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas en el año 2018.

Específicos.

- Medir y analizar las dimensiones del clima laboral en los trabajadores en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas en el año 2018”.
- Medir y analizar las dimensiones del desempeño en los trabajadores en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas en el año 2018.
- Determinar la relación de las dimensiones entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas en el año 2018”.

Antecedentes.

Antecedentes nacionales

Chávez y Flores (2014)

En la investigación realizada por el autor, titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Chota – Cajamarca mayo 2014”, se propuso como objetivo principal establecer la relación entre las variables de Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Para lo cual aplico como instrumento el cuestionario a 140 trabajadores de la Municipalidad. Obtuvo como resultados que el 55% de trabajadores consideran a los factores exógenos los que afectan el clima laboral, tales como la infraestructura del local municipal y la falta de capacitación que ofrecía la institución, el cual a su percepción los limitaba para ejercer otras funciones dentro de la misma. El estudio determinó que no solo los factores externos a la institución que pueden afectar positiva o negativamente en los niveles de motivación de personal sino también en el desempeño en sus funciones, adicionalmente que generan niveles de motivación intrínseca el cual afecta el desempeño de sus funciones actuales o el desarrollo de una línea de carrera dentro de la propia institución.

Sosa (2012)

En su investigación titulada “Clima Organizacional y su relación con el desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2011”, A través de un estudio Descriptivo – Correlacional, y mediante la aplicación de cuestionarios aplicados a trabajadores nombrados de la institución determinó que los trabajadores se sentían satisfechos e identificados con su institución, sin embargo el 23.7% de los trabajadores indicaron que a veces sienten un compromiso organizacional, que no contribuyen a la entidad con sus funciones, esto debido a que no conocen el reglamento del trabajador o no cuentan con pleno conocimiento del cargo que ocupan. Adicional a ello la investigación determinó que en un alto porcentaje el trabajador siente que a veces no es reconocido por los resultados obtenidos generando una desmotivación laboral, sumado a ello,

la falta de involucramiento en las actividades de su área el cual derivan en su crecimiento profesional.

3. Justificación.

3.1. Relevancia Teórica

El presente estudio dará a conocer la relación existente entre el clima laboral y el desempeño laboral. El análisis del clima laboral aportará información para implementar estrategias que mejoren el clima laboral. Considerando que mantener un buen clima laboral posibilitará la mejor interacción del personal con el medio y aportará al cumplimiento de los objetivos asignados, ello permitirá que los colaboradores mantengan un nivel de motivación adecuado y que mejoren sus esfuerzos en el cumplimiento de su trabajo.

3.2. Relevancia Práctica

La investigación va a permitir determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral del Área Logística del Gobierno Regional de Amazonas, así mismo desarrollar un plan de mejora del clima laboral que contribuya a mejorar su desempeño como área de trabajo.

3.3. Relevancia Institucional

Los resultados de esta investigación servirán para tomar decisiones acertadas, que permitan reorientar el trabajo en campo a nivel del área en estudio y mejorar el servicio que brinda tanto a los usuarios internos y externos de la organización. Esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones de parte de los jefes. Considerándole como una nueva etapa en el desarrollo de la gestión a fin de mantener un buen equipo de trabajo motivado abocado al logro de los objetivos en esta investigación se verá la relación existente entre el clima laboral y el desempeño organizacional.

3.4. Relevancia del Autor

La investigación permitirá conocer la importancia a los estudiantes en la búsqueda de investigaciones, obteniendo nuevos conocimientos sobre el clima laboral y su relación con el desempeño organizacional.

4. Marco Metodológico.

4.1 Clima laboral

Definiciones de Clima Laboral.

En el “sentido teórico las instituciones está conformada por personas satisfechas y motivadas para lograr los objetivos de la organización los mismos que están alineados a sus motivos personales como trabajadores”. El liderazgo que ejercen los jefes, las relaciones interpersonales y los cambios constantes dentro de la institución es parte del ambiente donde se desarrolla una organización. Por su parte Alves (2000) indica “que la comunicación, respeto, compromiso, buen ambiente laboral y un sentimiento de pertenencia son factores que definen un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento”.

En el mismo sentido Brunet (2010) bajo el concepto propio del clima laboral “los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo”. “De acuerdo a ello el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno”. Sin embargo, el aporte de la escuela funcionalista indica que el “pensamiento y comportamiento de un individuo son influidos por el ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan roles importantes en la adaptación del individuo a su medio”.

Para Chiavenato (2014) en las “organizaciones el clima laboral es constituido por “los elementos internos de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización”””. De igual forma refiere

“que el concepto de clima laboral involucra diferentes aspectos del ambiente, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)” (p. 125)

Posteriormente, complementó, que clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

El autor Garbuglia (2013) citando a Goncalves (1997) identifica que la “expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”, de igual forma refiere que “el clima es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo, entre otros”.

Complementa el autor Maish (2014) que “El clima es un medio donde los trabajadores manifiestan sus habilidades y problemas que tienen para aumentar o disminuir su productividad” (p.96). Define que evaluando el clima laboral se puede identificar las deficiencias que se presentan a nivel de recursos humanos. “El capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán al logro de los objetivos”.

En el mismo sentido Méndez, C. (2016) se refiere al clima laboral como algo inherente a la organización, el cual es producido y percibido por los trabajadores en función a las circunstancias que descubren en el transcurso de interacción social y la estructura organizacional expresada a través de “los objetivos, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y

cooperación) que su percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”.

En el ámbito nacional Palma (2014) “El clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea”.

De acuerdo a lo mencionado se define que “el clima laboral se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de la organización respecto a las características del trabajo, el ambiente físico en que alberga”, “las relaciones interpersonales que se dan entre los colaboradores en el mismo ambiente de trabajo y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo”.

“Importancia del Clima Laboral”.

El estudio y análisis del clima laboral apoyan en la identificación de problemas y en el mejoramiento del proceso administrativo y ello conlleva al diseño de estrategias que permitan mejorar indicadores en base a la motivación e integración del personal haciendo de la organización un ambiente acorde a los requerimientos de sus empleados para desarrollar sus actividades.

De acuerdo a lo mencionado es necesario entender que la trascendencia del clima laboral procede de su función como vehículo integrador entre los objetivos organizacionales y la conducta de los trabajadores, especialmente, como menciona Goncalves (2014), “en el hecho que presenta en las actitudes, las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima”. En la actualidad las organizaciones están convencidas que el “factor humano” es uno de los activos máspreciado por tanto para mantener el “valor “ de estos activos, se requiere de instrumentos que peritan medir su fortaleza y las variaciones que

sufre en el tiempo a fin de delimitar estrategias motivacionales para alinear el comportamiento de sus miembros y con ello mejorar el desempeño laboral.

Por su parte Casales & Ortega (2010) refieren que la importancia del clima laboral en la actualidad esta basado en la importancia que sus individuos prestan a la estructura organizacional y de como èsta afecta su forma de pensar, sentir y actuar en base a ello. Manifiesta el autor que la percepción en el contexto laboral. Con ello el autor Quiere decir “que el análisis de la percepción del contexto laboral, constituye un valioso medio para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización”.

En el mismo sentido Valda (2010) refiere que

El conocimiento del clima laboral proporciona retro-alimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la organización de la compañía o en uno o más de los subsistemas que la forman.

Con ello se puede determinar que el mantener un clima laboral adecuado puede reducir los niveles de deserción, ausentismo y rotación en el trabajo, así como aminorar el número de accidentes laborales. Por tanto, el potencial humano se convierte en un arma competitiva en el ámbito empresarial de ahí la necesidad de valorar y prestar atención a los factores que pueden afectarlo.

Carrie (2012), menciona que el mantener un buen clima laboral tiene ventajas importantes como

Incrementa la satisfacción general de los trabajadores,

mejora comunicación,

Actitudes positivas

Detecta necesidades de entrenamiento,

Favorece la proyección y seguimiento de los cambios.

Refiere además que el resultado de un clima laboral desfavorable puede generar

Ausentismo laboral
Accidentes de trabajo,
Pérdidas de tiempo y reproceso
Quejas y reclamos,
Mayor tiempo extra y con ello mayores egresos,
Calidad deficiente en la atención,
Sabotajes,

De acuerdo a lo antes mencionado el autor González Flórez (2013) resalta “que organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo, pero a largo plazo saldrá del mercado”. “Un buen o un mal clima laboral tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo”. “Entre las consecuencias positivas se encuentran las siguientes: logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.”. En conclusión, refiere que un clima laboral saludable apoya a mantener un buen nivel de motivación y mejora la productividad. Además, que genera un mayor compromiso con los objetivos institucionales y lealtad hacia la empresa.

Características del Clima Laboral

Según Brunet (2010) existen características principales que cambian las actitudes en los trabajadores, entre ellos identifica los días de pago, días de cierre de metas, incremento en su remuneración, reducción de personal, cambio de jefaturas, desplazamientos de área, etc. El autor Silva (2006) complementa estas características e identifica las siguientes:

Es un elemento externo al individuo, es decir la percepción externa del trabajador al realizar el trabajo.

Son elementos que rodea al trabajador, diferente a su percepción.

Esta al interior de la organización e influye en el desempeño laboral.

Puede registrarse a través de instrumentos de análisis los mismos que al ser percibidos por el trabajador mide el desempeño de sus funciones y redundan en un incremento en producción.

Es un elemento distinto a la cultura organizacional, “valga resaltar que la cultura es mística de la empresa y el clima es la percepción del centro de trabajo”.

Por su parte, Rodríguez, (2001) complementa que clima laboral presenta las siguientes características:

“Es permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales”.

“La actitud de los trabajadores es modificada por el clima de una empresa”.

“El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores”.

“Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes”.

“Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima”.

“Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos”.

Dimensiones del clima laboral

De acuerdo a lo indicado por Likert, R. (1998) “El clima laboral está compuesto por ocho dimensiones, las cuales se detallan a continuación”:

Métodos de Mando, la forma que aplica el liderazgo para influir en los trabajadores.

Motivación, relacionado a las estrategias que utiliza la dirección para motivar a los empleados.

Comunicación, referido a los distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la empresa.

Interacción e influencia, refiere a la importancia de la relación superior-subordinado para establecer y cumplir los objetivos.

Resolución de problemas y toma de decisiones, se refiere a la pertenencia y fundamentación de las razones en las que se basan las decisiones, así como la distribución de las responsabilidades.

Planificación, estrategias utilizadas para establecer los objetivos y directrices organizacionales.

Control, a los distintos niveles de la empresa.

Capacitación y adiestramiento, referido a los objetivos de rendimiento y al perfeccionamiento de la planificación y de la formación deseada.

El autor Litwin y Stinger, (1997) identifica nueve dimensiones respecto al clima en una organización, entre las cuales detalla:

Estructura. Caracterizada por la percepción que tienen los trabajadores respecto a la normativa, procedimientos, reglas tramites que rigen el accionar de la institución. Estos elementos son percibidos como una limitante en el desarrollo del trabajo aportando a la burocracia institucionalizada.

Responsabilidad (empowerment). Enfocado respecto a la autonomía que tienen los trabajadores en la toma de decisiones.

Recompensa o remuneración. “Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho”.

Desafío o riesgo en la toma de decisiones. “Dimensión que corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo”.

Relaciones. “Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales a todo nivel”

Cooperación. “Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo”.

Estándares. “Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento”.

Conflictos. “Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”.

Identidad. “Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo”.

La investigadora Palma, S. (2004), define Clima Laboral a raves de 5 dimensiones.

Autorrealización. – “Que es la apreciación con respecto a las posibilidades que el medio ambiente laboral favorezca el desarrollo personal y profesional”.

Involucramiento laboral. – “Que es el nivel de identificación con los valores y la cultura organizacional”.

Supervisión. – “Son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, así como el nivel de apoyo y orientación que recibe en su trabajo diario”.

Comunicación. – “Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la empresa”.

Condiciones laborales. – “Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos, y / o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”.

4.2 Desempeño laboral (variable independiente)

Definición de Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2012), “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.145)

Gordon (1997) define como “Aquellas acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos en una organización y que son factibles de ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución” (p.65)

Para Decenzo (2003) la relación esfuerzo – desempeño es: “La habilidad de la persona para brindar el esfuerzo apropiado”, (p.104)

De acuerdo al autor, la relación esfuerzo desempeño “es la capacidad apropiada que dispone el trabajador al desempeñar sus actividades a través de la dedicación a su trabajo. A medida que el trabajador se esfuerce por cumplir sus funciones se puede obtener mejores resultados en su desempeño”.(p.133)

Según Rodriguez (2011), “El desempeño laboral es el conjunto de normas que determinan las funciones que deben ejecutar los trabajadores para dar cumplimiento a su labor y con ello actuar como orientadores a las generaciones futuras”. (p.12)

De acuerdo a lo mencionado, se puede deducir que desempeño laboral es el cúmulo

de labores que establece el colaborador, en las que interceden capacidades y competencias técnicas estructuradas en tácticas, para la mejor realización de sus competencias con el propósito de perfeccionar el servicio ofrecido a la empresa.

Robbins & Judge (2013) indica que en la actualidad las organizaciones centralizan la estimación de desempeño en la forma en que los colaboradores efectúan sus labores de acuerdo a la especificación del puesto de trabajo, mientras que las empresas con excelentes niveles de progreso, con mínimos niveles jerárquicamente y enfocados al asistencia demandan mayor volumen de información concerniente a aspectos conductuales como:

Desempeño de Tareas, referida al cumplimiento de actividades y responsabilidades.

Civismo, definida como las acciones que contribuyen a fomentar un mejor clima laboral.

Falta de productividad, acciones que afectan el normal desarrollo de la organización.

Por otro lado, el investigador Zelaya (2006), “manifiesta que en el desempeño laboral intervienen factores o condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño, que actúan sobre factores intervinientes conformados por tres categorías”:

Categoría de las condiciones sociales (status, roles), culturales (valores, creencias y actitudes) y demográficas (edad, ocupación, nivel socioeconómico, estado civil, salud y educación);

categorías de los factores de personalidad: incluyen un conjunto de tendencias, patrones de comportamiento y reacciones de la persona; y categorías de las características del puesto de trabajo constituyen circunstancias o hechos externos a las personas; sus especificaciones y características inducen a ciertos patrones de acción en las personas que desempeñan el cargo.

Objetivos de la evaluación de desempeño.

Para Reis (2007) La evaluación de desempeño cumple varios objetivos, siendo los

principales:

- a.- Caracterizar periódicamente los recursos humanos existentes en la empresa en cuanto a sus competencias y habilidades, así como las necesidades a corto y mediano plazo.
- b.- Establecer planes de acción para potenciar proactivamente las competencias y capacidades de los integrantes de la organización
- c.- Asegurar la planificación y evaluación de los recursos humanos y las decisiones a tomar en base a una correcta evaluación.
- d.- Asegurar que la gestión de los colaboradores de la empresa se desarrolle de manera consistente en las diversas unidades de la organización, teniendo en cuenta la creación de valor y la optimización de los recursos.

Criterios de evaluación de desempeño

Según Robbins & Judge (2013), “Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual” (p.233).

Para Sum (2015), el desempeño laboral, evalúa:

Resultados de las tareas individuales. Los fines son más importantes que los medios, entonces correspondería valorar la administración las consecuencias de las labores del empleado tales como la cantidad emanada por el colaborador los desperdicios creados y el costo por unidad de manufactura en el caso de un gerente de planta. La composición de eficacia al realizar las labores primordiales del puesto.

Conductas. En ciertas situaciones es difícil atribuir resultados determinados a las tareas y los hábitos de las personas que ostentan cargos de asesoría o apoyo, o que ejercen funciones cuyas labores alcanzan a formar un fragmento del afán del grupo, en circunstancias es difícil establecer la facultad de cada uno de sus miembros, entonces se valora el proceder del empleado. Aquellos hábitos que se valoran no forzosamente se circunscriben a las que están solamente conexas con la producción individual.

Rasgos. Los rasgos de cada persona son los que menos tienen dependencia con el desempeño laboral, por lo habitual tener una buena disposición puede expresar en los colaboradores confianza en sí mismos y así manifestar que consiguen ser confiable, dentro de su área de labores, exhibir dentro de la organización, la destreza que podría vincularse o no con el rendimiento positivo de la labor, pero sería erróneo desconocer el hecho de que las organizaciones aún manejan este tipo de riesgos para evaluar el desempeño laboral. (p.28).

Dimensiones del Desempeño laboral

Según Chiavenato (2007) Administración de recursos humanos, manifiesta que son múltiples elementos los que intervienen en el desempeño de un individuo, ese desempeño obedecerá además de las destrezas y competencias que ostente el colaborador. (p.76). Con ello el autor indica que el desempeño de un colaborador depende de sus talentos y aptitudes más que de otros factores.

En el mismo sentido Robbins & Judge (2009), menciona que:

Existen variables que afectan la productividad de los empleados, a pesar que la lista es extensa existen factores que se pueden definir fácilmente como las características biográficas de género, edad, estado civil y antigüedad en la organización que afectan el desempeño de los trabajadores” (p.165)

Respecto al género Fisher (2000), señala que hay escasa o ninguna divergencia entre los componentes que perturban el desempeño laboral entre hombre y mujeres, sin embargo, ello difiere con lo nombrado por Todaro & Godoy (2001) los que indican que a pesar que no existe diferencia en los componentes que afectan el desempeño, las mujeres son mejor valoradas que los hombres.

En cuanto a la edad, Robbins & Judge (2013) mencionan que el estudio de la edad en correlación al desempeño del trabajador ha desarrollado en relación de la importancia que le ofrece la organización moderna a la ocurrencia de este componente, expone

que los dogmas apoyan la hipótesis de que el rendimiento en el trabajo se reduce acorde a la edad. (p.171).

Respecto a la Antigüedad, Arias G. (1988) “Administración de Recursos Humanos”, expone que, en circunstancias, la antigüedad en el puesto de los colaboradores es una ventaja, ya que el tiempo de duración en el puesto le posibilita obtener mayor experiencia, por otro lado, es viable que a mayor período en el puesto asimismo puede ocasionar unos vicios o niveles de cansancio en las labores. Sin embargo, alguno de estos componentes perjudica el desempeño del colaborador.

Nivel de escolaridad, Chiavenato (2007), explica que es transcendental el nivel de instrucción para desenvolver apropiadamente las labores. En ello se determinan tres grandes áreas de conocimiento que la forman:

Formación profesional, desarrollada en los veinte primeros años en la vida personal, esta preparación tiene objetivos a largo plazo.

Desarrollo profesional, alusivo a la especialidad de los individuos en ciertas áreas determinadas, lo que le posibilita entrenarse en áreas cada vez más complicadas esto con objetivos a mediano plazo.

Capacitación. Es el verificador inmediato de las normativas de la empresa el responsable de este indicador, y sea para disponer al colaborador en un cargo determinado que pueda optimizar su desempeño en el corto o largo plazo.

El autor indica que, si carecería alguna de ellas, el trabajo del colaborador se perturbaría, por tanto. La experticia profesional de la persona, la práctica en el puesto de labores y la formación constante son precisos para todo trabajador.

Aptitudes, Tejada (2010) indica que las capacidades laborales pueden distribuyen en tres categorías: “(a) conceptuales, para conocer bien su entorno; (b) humanas, para relacionarse en su trabajo y (c) técnicas, para la realización de las tareas asignadas” (p.77).

Entrenamiento Alles (2007) especifica que es “un proceso de aprendizaje en el que se adquieren habilidades y conocimientos que se necesitan en la consecución de los objetivos definidos previamente. Menciona además que este entrenamiento requiere uso de información, desarrollo de habilidades y capacidad de modificar actitudes”. (p.178)

Moruno (2006), en su libro “Actividades de la vida diaria”, refiere que tanto las capacidades laborales y las capacidades ocupacionales de los colaboradores deben ser desarrolladas a través del entrenamiento, los cuales incluye tres áreas: “(a) el individuo, tratando sus expectativas y motivaciones para cubrir sus roles y hábitos de trabajo; (b) el entorno, donde lo que rodea a la persona debe ser dirigido en base a las características laborales y (c) el análisis de la tarea y cómo se relaciona con cada empleado”.(p.89)

Ambiente físico Gan y Berdel (2007), indican que los elementos como luminosidad, orden, temperatura del ambiente y todo lo que influye en el factor físico que se requiere para desarrollar la tarea, son concluyentes en el estado de ánimo de los trabajadores. De igual manera Romero & Muñoz (2006) especifican que éstos, son componentes más influyentes en la seguridad y la eficiencia.

Motivación: Jimenez (2003), en su libro ¿Quién motiva a sus colaboradores?, expone que para que un individuo se comprometa con su labor, no necesariamente debe estar orgulloso con el mismo, sino que debe estar comprometido con su trabajo.

El autor menciona que en su mayoría los colaboradores no obtienen una gratificación por realizar su trabajo, pero sienten motivación al hacerlo.

5. Métodos de Muestreo.

a. Tipo de estudio.

La presente investigación es de tipo de investigación fue Descriptivo y Correlacional.

Descriptivo, por cuanto

El propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación el clima organizacional y el desempeño laboral.

Correlacional,

Porque tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos variables que son el clima laboral y el desempeño laboral en la unidad de investigación.

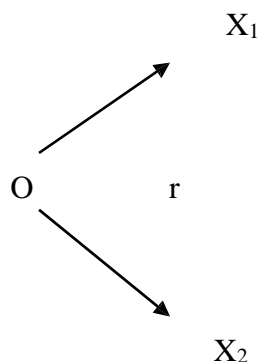
b. Diseño de Investigación.

El presente estudio utilizó una metodología de investigación cualitativa a través de dos instrumentos de medición (uno para las variables clima laboral y otro para evaluar la variable desempeño), utilizando un diseño no experimental siendo un estudio descriptivo - correlacional

Descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación el clima laboral y el desempeño laboral.

Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos variables que son el clima laboral y el desempeño laboral en la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas en el año 2018.

Esquema:



Donde:

O = Observación

X_1 = Medición de la variable clima laboral en los trabajadores.

X_2 = Medición de la variable desempeño laboral en los trabajadores

c. Hipótesis.

El clima laboral influye significativamente en desempeño de los trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional amazonas 2018.

6. Rigor Científico

Las técnicas a utilizar para la recolección de información serán a través de la encuesta, como técnica el cuestionario, el cual es “es un proceso estructurado de recogida de información a través de la cumplimentación de una serie predeterminada de preguntas” (Gonzales, 2012).

La encuesta sobre el Clima Laboral, así como la encuesta sobre Desempeño Laboral será aplicada a todo el personal de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas.

7. Análisis Cualitativo de los Datos

a. Población, muestra y muestreo.

“Unidad de análisis está representada por los 46 trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas”.

“La muestra considerada por el integro de trabajadores de la Oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas”.

b. Criterios de selección.

La muestra ha considerar en el estudio es el integro de trabajadores por cuanto es un pequeña, los criterios de inclusión son los siguientes:

Trabajadores de ambos sexos.

Trabajador laborando actualmente en el área en cualquier modalidad de contrato.

c. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La encuesta. Díaz (2009), aclara que “la encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación”.

Alba, Fernández Machado & Tenorio (2010) manifiestan que se puede realizar el levantamiento de información a través de una entrevista cuando la encuesta se proporciona de manera verbal; mientras cuando la encuesta es escrita puede hacerse uso del cuestionario.

Para el presente estudio se aplicó los instrumentos para recoger información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral con la

finalidad de establecer las relaciones correspondientes entre ambas variables a los elementos intervinientes, los que son el personal de la oficina de Logística del Gobierno Regional de Amazonas 2018.

Para medir la dimensión Clima Laboral se utilizó el cuestionario de Lewin y Stinger el cual consta de nueve dimensiones las cuales son: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación Estándares, Conflictos e Identidad, consta de 50 ítems en la escala de Likert.

d. Procesamiento de datos.

Los datos obtenidos, se han procesado en el programa estadístico SPSS 17.0 para Windows y en el programa de Microsoft Office Excel 2010 para realizar algunas tablas, gráficos y cálculos adicionales, así como el programa de Microsoft Office Word 2010 para la redacción de la investigación.

El estudio fue cualitativo, relacionados con los objetivos de la investigación, para lo cual se manejará tablas de distribución de frecuencias de una o más dimensiones, con sus concernientes gráficos para representar mejor el contexto encontrado, también ciertas medidas estadísticas y el coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre las dos variables en estudio.

II. DESARROLLO

POR DIMENSIONES

Tabla 1

Nivel de autorrealización en la Oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

Ítems	N	P	R	M	T	Total
Autorrealización en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas	49 13%	84 22%	64 17%	75 20%	108 28%	380 100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el área de logística del Gobierno Regional de Amazonas.



Fuente: Tabla 1

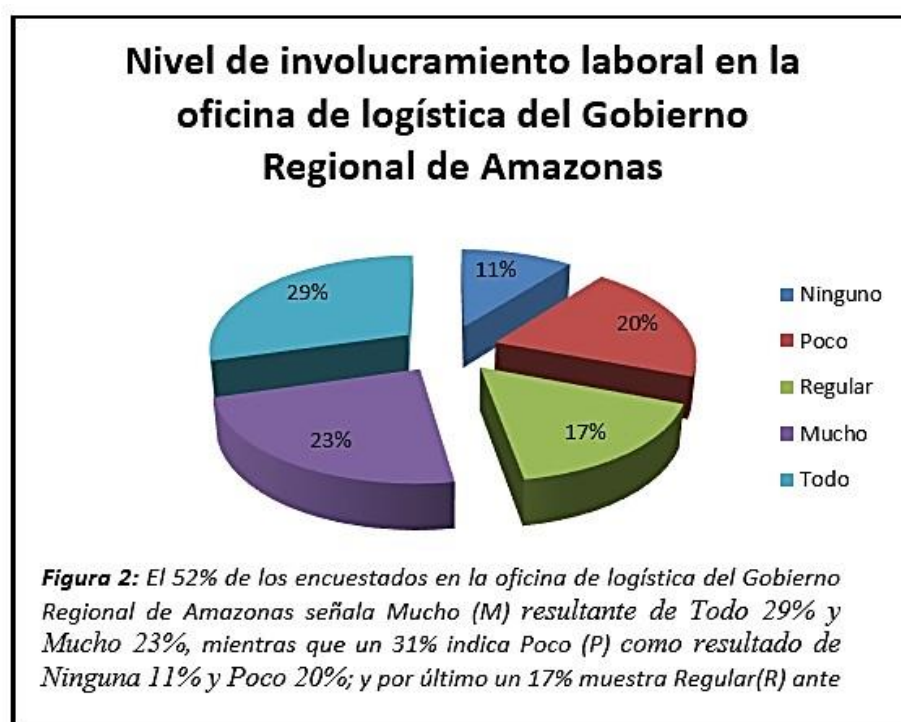
Tabla 2

Nivel de involucramiento en la Oficina de logística del Gobierno Regional de

Amazonas

Ítems	N	P	R	M	T	Total
Involucramiento	40	77	63	88	112	380
laboral en la Oficina de	11%	20%	17%	23%	29%	100%
logística del Gobierno						
Regional de Amazonas.						

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.



Fuente: Tabla2

Tabla 3

Nivel de supervisión en la Oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

Ítems	N	P	R	M	T	Total
Supervisión	30	58	62	89	141	380
en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.	8%	15%	16%	24%	37%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.



Fuente: Tabla 3

Tabla 4

Nivel de comunicación en la Oficina de logística del Gobierno Regional de

Amazonas

Ítems	N	P	R	M	T	Total
Comunicación	66	74	71	68	101	380
en la oficina de	17%	19%	19%	18%	27%	100%
logística del Gobierno						
Regional de						
Amazonas.						

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.

Nivel de comunicación en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

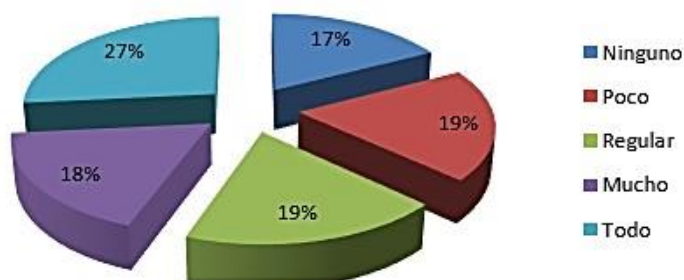


Figura 4: El 45% de los encuestados en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas señala Mucho (M) resultante de Todo 27% y Mucho 18%, mientras que un 36% indica Poco (P) como resultado de Poco 19% y Ninguno 17%; y por último un 19% muestra Regular (R) ante este criterio.

Fuente: Tabla 4

Tabla 5

Nivel de condiciones laborales en la Oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

Ítems	N	P	R	M	T	Total
Condiciones laborales en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.	47	88	77	63	105	380
	12%	23%	20%	17%	28%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.



Fuente: Tabla 5

Tabla 6

Nivel de satisfacción en la Oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

Ítems	N	CN	A	CS	S	Total
Satisfacción	24	17	35	47	67	190
en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.	13%	9%	18%	25%	35%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.



Fuente: Tabla 6

Tabla 7

Nivel de comunicación en la Oficina de logística del Gobierno Regional de

Amazonas

Ítems	N	CN	A	CS	S	Total
Comunicación	22	41	37	34	56	190
en la oficina de logística	12%	22%	19%	18%	29%	100%
del Gobierno Regional de						
Amazonas.						

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.

Nivel de comunicación en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

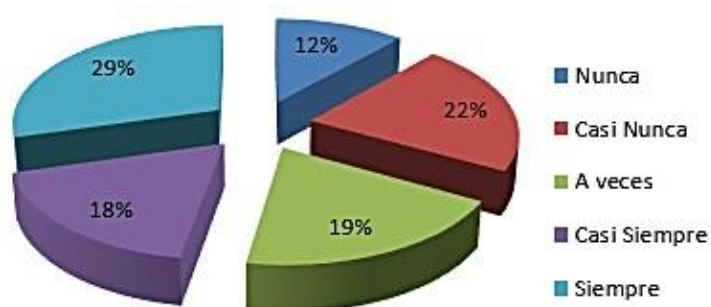


Figura 7: El 47% de los encuestados en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas señala *Casi Siempre (CS)* resultante de *Siempre* 29% y *Casi siempre* 18%, mientras que un 34% indica *Nunca (N)* resultante de *Casi Nunca* 22% y *Nunca* 12%, y por último un 19% muestra *A veces (A)* ante este criterio.

Fuente: Tabla 7

Tabla 8

Nivel de conocimiento en la Oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

Ítems	N	CN	A	CS	S	Total
Conocimiento en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.	19 10%	36 19%	39 21%	42 22%	54 28%	190 100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.



Fuente: Tabla 8

Tabla 9

Nivel de valores en la Oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

Ítems	N	CN	A	CS	S	Total
Valores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.	24	43	33	35	55	190
	13%	23%	17%	18%	29%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.



Fuente: Tabla 9

Tabla 10

Nivel de desempeño en la Oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

Ítems	N	CN	A	CS	S	Total
Desempeño en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.	26	46	36	25	57	190
	14%	24%	19%	13%	30%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.



Fuente: Tabla 10

Tabla 11

Nivel de capacitación en la Oficina de logística del Gobierno Regional de

Amazonas

Ítems	N	CN	A	CS	S	Total
Capacitación	17	36	22	18	21	114
en la oficina de logística	15%	32%	19%	16%	18%	100%
del Gobierno Regional						
de Amazonas.						

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.

Nivel de capacitación en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

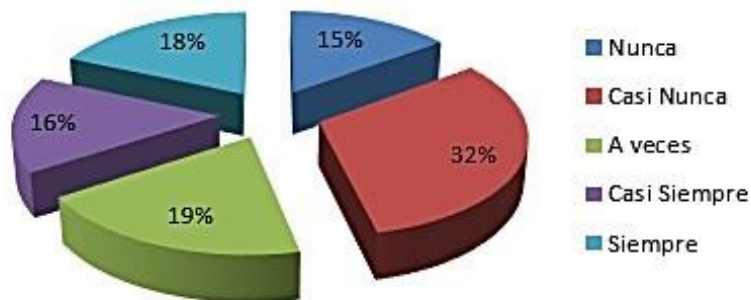


Figura 11: El 47% de los encuestados en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas señala *Casi Nunca (CN)*, mientras que un 34% indica *Casi Siempre (CS)*; y por último un 19% muestra *A veces (A)* ante este criterio.

Fuente: Tabla 11

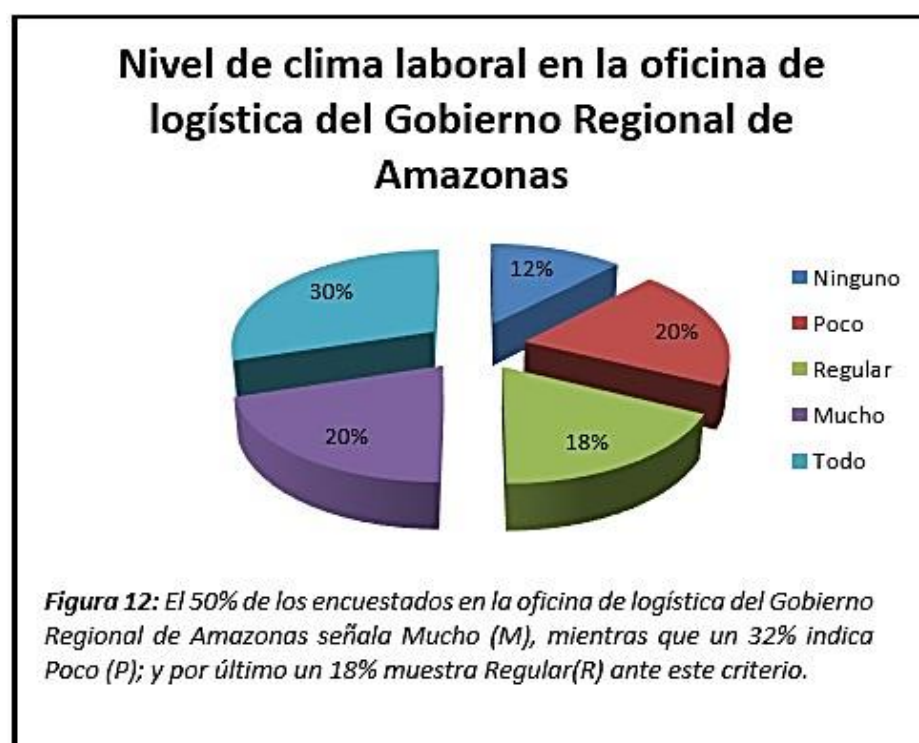
POR VARIABLE

Tabla 12

Nivel de clima laboral en la Oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

Ítems	N	P	R	M	T	Total
Clima laboral en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.	232	381	337	383	567	1900
	12%	20%	18%	20%	30%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.



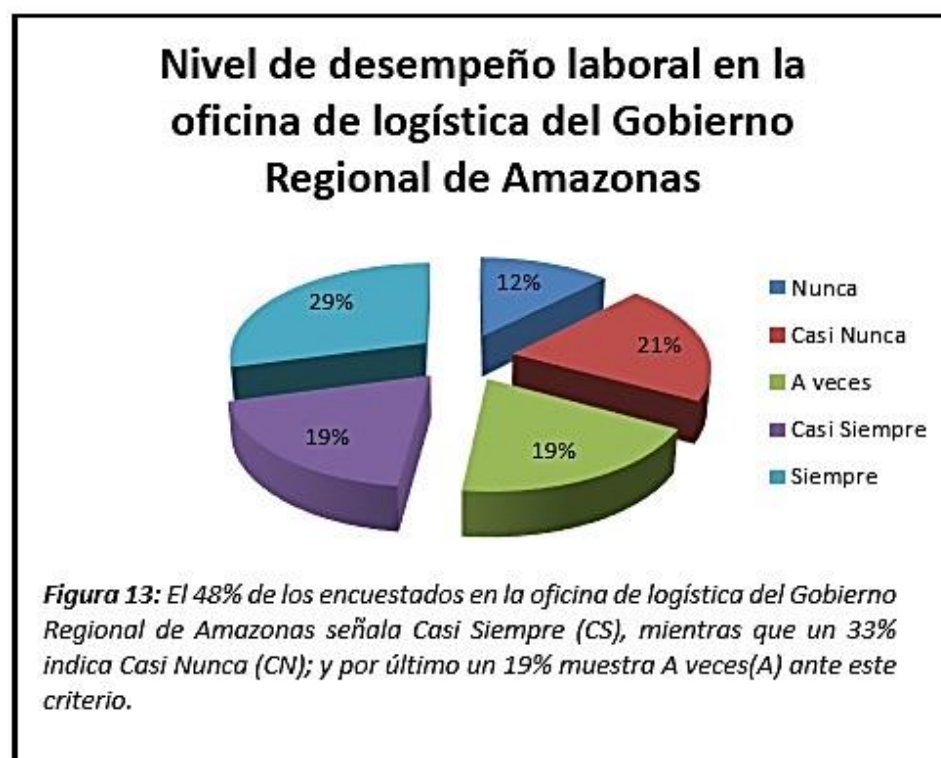
Fuente: Tabla 12

Tabla 13

Nivel de desempeño laboral en la Oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas

Ítems	N	CN	A	CS	S	Total
Desempeño	132	219	202	201	310	1064
laboral en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.	12%	21%	19%	19%	29%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en la oficina de logística del Gobierno Regional de Amazonas.



Fuente: Tabla 13

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En un entorno global las instituciones públicas no deben estar exentas proponer mejores condiciones laborales a sus trabajadores, con mayor énfasis en los factores de interacción en el ámbito del clima laboral, considerando que es un elemento primordial en el desempeño de sus funciones y por ende en el cumplimiento de objetivos de la institución, es así que la presente investigación, luego de analizar los resultados concluye

En cuanto al objetivo específico que propone analizar las dimensiones de la variable Clima Laboral, determinando que el personal se siente involucrado en un 52% en mayor incidencia en personal contratado, así como el 62% manifiestan que sienten que la supervisión afecta el clima laboral en la institución mayormente por el exceso de control, sin embargo, los trabajadores perciben que no hay una buena comunicación en el entorno laboral demostrando ello con el 45% de encuestados refiere no comunicarse adecuadamente.

De acuerdo a la información obtenida a través de las encuestas se precisa que se mantiene un nivel de satisfacción adecuado considerando que el 60% de encuestados indica estar satisfecho, sin embargo, vale la pena señalar que el 40% se siente insatisfecho con el ambiente con el que convive.

Respecto al objetivo que persigue el análisis de la variable Desempeño Laboral destaca el indicador de desempeño que presenta la unidad de análisis es de 43%, resultado bastante bajo considerando que los trabajadores se desempeñan adecuadamente cuando se sienten comprometidos con los objetivos del área. Cabe señalar que el bajo nivel de desempeño es producto de la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al nivel de capacitación el mismo que se denota en un 47% como casi nunca son capacitados.

Incide de manera importante el Clima Laboral en el desempeño de los trabajadores del Área de Logística del Gobierno Regional de Amazonas, considerando que el clima es una mezcla de diferentes factores internos al trabajador y externos, proporcionados por el mismo ambiente que lo rodea por ello los jefes deben de tener como uno de sus objetivos de gestión generar un ambiente laboral que aporte a cumplir sus objetivos.

Por tanto, es necesario que las jefaturas tomen conciencia de que las estrategias en el ámbito de personal deben diseñarse e implementarse bajo enfoques que consideren el ambiente externo y al interno de cada trabajador, considerando que ambos aspectos determinan la forma de percibir y ello lo conlleva actuar en busca de sus objetivos.

RECOMENDACIONES:

Desarrollar labores que congreguen a equipos de trabajo basados en el compromiso y la cooperación de sus miembros fortaleciendo los lazos entre trabajadores y aunando sus esfuerzos hacia un logro común.

Diseñar estrategias de fortalecimiento de la comunicación entre los miembros del área a través de políticas de puertas abiertas a fin de generar confianza entre jefe subordinado.

Realizar periódicamente mediciones del clima laboral a fin de mantener un ambiente saludable que permita implementar estrategias en pro de los objetivos trazados.

Establecer acciones que vinculen las perspectivas de los trabajadores con los objetivos del área con el fin de diseñar metodologías de trabajo que permitan mejorar el desempeño individual y colectivo.

Incentivar y reconocer a los trabajadores para que mejoren el desempeño individual.

Evaluar el desempeño e informar a los trabajadores de los resultados a fin de que consideren mejorar y trabajar en sus puntos de mejora para incrementar el nivel de desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*.
- Ayllon, L. (2011). *Clima organizacional en una institución Publica de UGEL 01 - San Juan de Miraflores*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad católica del Perú, Lima.
- Brunet, L. (2000). *El Clima de trabajo en las Organizaciones* (Vol. 1). México: Prentice Hall.
Obtenido de <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Casales, J., & Ortega, Y. R. (2000). Clima organizacional y fluctuación laboral en una entidad financiera. *Revista de Psicología*, 17(3), 9.
- Chávez, A. y. (2014). *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Chota - Cajamarca mayo 2014*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración, Pimentel - Chiclayo. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico D.F.: Mc-Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado el 28 de Septiembre de 2017, de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion/11>
- Dezenzo, B. &. (2003). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Garbuglia, C. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Jimenez, A. (2003). *¿Que motiva a sus colaboradores?* Madrid: Fund. CONFEMENTAL.
- Judge, R. &. (2013). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Likert, R. (1968). *Teoría del Clima Laboral*.
- Maish, E. (s.f.). Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. *Gestión en el Tercer Milenio*, 88 - 94. Recuperado el 25 de Septiembre de 2015, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9859/9298>
- Mendez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia: Un metodo de analisis para su intervención. *El IMCOC*.

- Moruno, P. (2006). *Actividades de la Vida Diaria*. Barcelona: MASSON.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL - SPC*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2017, de http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Rodriguez, J. (2001). *Diagnostico Organizacional*. Chile, Chile: Editorial Universidad Católica de Chile.
- Silva, M. (2007). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida y sus relaciones con la eficiencia profesional*. Tesis para obtener el grado de Doctor, Universidad de Barcelona - España.
- Sosa, M. (2012). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, 2011*. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque, Pimentel, Chiclayo.
- Stinger, L. &. (1996). *El Clima y La Motivación: Un estudio Experimental*.
- Urcia, G. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en la mejora del Desempeño Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. 2015*. Trujillo. Perú: tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional de Trujillo.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA PARA EVALUAR CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA OFICINA DE LOGISTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS 2018. DATOS INFORMATIVOS

Estimado Trabajador (a)

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) la alternativa (solo una) que mejor refleje su punto de vista respecto al ambiente de trabajo donde desarrolla su labor cotidianamente.

Por favor conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Edad :

Sexo : () M () F

Condición Laboral: () Nombrado () Contratado

Tiempo de servicio :

II. INSTRUCCIONES

Marque con una x la alternativa que usted considera válida.

Todo o Siempre: 5, Mucho: 4; Regular o Algo: 3, Poco: 2; Ninguno o Nunca: 1

N°	ITEM	NINGUNO O NUNCA (1)	POCO (2)	REGULAR (3)	MUCHO (4)	TODO O SIEMPRE (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de información.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	El jefe expresa reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios de la organización son motivo de orgullo personal.					
38	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
39	El jefe escucha los planteamientos que se le hace.					
40	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas unidades.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.					
TOTAL						

**ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES EN LA OFICINA DE
LOGISTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS 2018.**

Estimado Trabajador (a)

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) la alternativa (solo una) que mejor refleje su punto de vista respecto al ambiente de trabajo donde desarrolla su labor cotidianamente.

Por favor conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Edad :

Sexo : () M () F

Condición Laboral: () Nombrado () Contratado

Tiempo de servicio :

I. INSTRUCCIONES

Marque con una x la alternativa que usted considera válida.

AFIRMACIONES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. Las labores que realizo son entretenidas.					
2. Tengo capacidad para planificar adecuadamente mi trabajo.					
3. Mis labores se desarrollan en un ambiente adecuado.					
4. En el trabajo utilizo diferentes formas de estrategias.					
5. En mis labores aplico lo que aprendi de la experiencia adquirida.					
6. Conozco como va el rendimiento laboral de cada uno de mis compañeros.					
7. En la empresa los colaboradores desarrollan valores.					
8. Soy objetivo en la evaluacion de mi trabajo.					
9. todo lo que aprendo lo aplico en mi trabajo.					
10. Ayudo a mis compañeros de trabajo a que conozcan sus derechos.					
11. Reflexiono acerca de mi desempeño laboral.					
12. Los colaboradores tiene un bajo rendimiento.					
13. Tengo dificultades para articular actividades en mis labores.					
14. Llego tarde a la empresa.					
15. Tengo que expresarme apropiadamente con los demas colaboradores.					
16. Hay cosas que los colaboradores necesitan capacitarse.					
17. Los colaboradores conocen sus valores institucionales.					
18. Tengo dificultades para planificar las actividades que debo desarrollar en mi trabajo.					
19. Trato que mis labores sean eficientes.					
20. Las dudas que tengo las consulto con mi jefe.					
21. Trato de actuar con justicia en las cosas que ocurren en el trabajo.					
22. Cuando hay dificultades en el trabajo trato de ser realista.					
23. Las labores que realizo en la empresa me dejan insatisfecho.					
24. Las apreciaciones de mi rendimiento laboral son subjetivas.					
25. Asisto a cursos, programas, talleres de capacitacion que organiza la empresa.					
26. Las tareas que me encomiendan las hago como creo conveniente.					
27. Es difícil cumplir las normas de la empresa.					
28. Me preocupa por los problemas de mis compañeros de trabajo.					
29. Los colaboradores no rinden todo lo que pueden.					
30. Trato a todos mis compañeros de trabajo por igual.					
31. Planifico adecuadamente mis actividades laborales.					
32. Realizo una adecuad motivacion en mi trabajo.					
33. En el desarrollo de mis actividades utilizo la retroalimentacion de mis compañeros.					
34. Me proporcionan las condiciones para el buen desempeño laboral.					
35. Empleo diferentes formas de habilidades y destrezas para cumplir mis funciones.					
36. Realizo las actividades laborales en concordancia con los objetivos de la empresa.					
37. Las otras areas o servicios me ayudan cuando los necesito.					
38. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, **Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, revisor (a) del trabajo de investigación titulado: "**CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA OFICINA DE LOGISTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS 2018**" de las estudiantes: **LIZALIN KAREN MELENDEZ MUÑOZ & GLADIS MARINA ZELADA RAMOS** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **12%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 23 de marzo de 2019.

Firma

Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz
DNI: 40546515

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo, **Lizalin Karen Melendez Muñoz**, identificada con DNI N° **40179353**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración**, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

"CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: **40179353**

FECHA: 25 de Marzo del 2019

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Yo, **Gladis Marina Zelada Ramos**, identificada con DNI N° **33407148**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración**, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

"CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: **33407148**

FECHA: 25 de Marzo del 2019

AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA ESCUELA PROFESIONAL DE **ADMINISTRACIÓN**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LIZALIN KAREN MELENDEZ MUÑOZ

INFORME TITULADO:

**"CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA OFICINA
DE LOGISTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS 2018".**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de Marzo de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por Unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA ESCUELA PROFESIONAL DE **ADMINISTRACIÓN**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ZELADA RAMOS GLADIS MARINA

INFORME TITULADO:

**"CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA OFICINA
DE LOGISTICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE AMAZONAS 2018".**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de Marzo de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por Unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN